挑戦と遊び心が人を創る

ユニバーサル・スタジオ・ジャパン
元人材開発マネージャー

梅原 千草

2000年　合同会社ユー・エス・ジェイ入社。関西大学卒業後、新入社員１期生として入社し、ユニバーサル・スタジオ・ジャパンのグランドオープンに携わる。開業後はアトラクション（Terminator2:3D、BackDraft）の運営責任者として運営戦略立案、従業員教育、顧客満足度向上に取り組む。

2002年　同社人事部へ異動。数千名規模のアルバイト確保に向け、採用から教育、制度構築を担当。大量採用の仕組み作りやI'll be back制度、永年勤続表彰などユニークな制度も導入する。また、新卒及び中途採用において、企業ブランディング作りから仕組み構築、実行までを責任者として取組み、年間数千名を超える応募者の募集、選考を実施。その他、組織開発やダイバーシティ促進、従業員満足度向上へ取り組む。

2010年　ユー・エス・ジェイ社内大学（Universal Academy）を創設。誰もが活躍できる、自ら行動できる組織作りを目的とし、経営陣を巻き込みながら、スキルUP研修や風土醸成ワークショップ、組織横断型のプロジェクトを次々と導入する。責任者として運用を行い、従業員のSwing the bat！を促進する基盤を作り上げる。
変革期の組織における唯一の人事女性マネージャーとして、幅広い分野で活躍。

2015年　SmiLearnを設立。より多くの働く人や組織を元気にすべく、「働くことをおもしろく」をモットーに、法人・自治体・教育機関にて、人材開発コンサルタント及び研修・講演講師として活動している。個と組織の可能性は無限大！と実感できる講演が好評で、高いリピート率を誇っている。

講演内容

「ゲストの思い出に残るおもてなし　～クルーの存在が１番のアトラクション～」
「USJのV字回復を実現したサービスの極意　～接客が顧客体験価値（CX）を高める～」

Ｖ字回復に向けたマーケティングの成功により、顧客の期待値が高まったとき、現場では何が起こるでしょうか？期待値が高まれば、満足感を提供することへの難易度が高まります。多様性の受容、忍耐力の低下、モノからコトへの移行という社会の変化もふくめ、顧客体験価値を高め、良い口コミやリピートをしてもらえるサービス力を作りだすのは難しい。ＵＳＪには、マジカル・モーメント（奇跡的な瞬間）を創り出そういう考え方があります。大事にしているのは、ひとりひとりが、目の前の人に対して、何が求められているのかを考え、やってみること！正解のない、答えのないものへの挑戦について、ＵＳＪでの接客経験、現場リーダー経験、人事でのスタッフ教育経験などを踏まえて、より良い接客に繋がるヒントをお伝えいたします。

「USJのV字回復から学んだ人材育成術　～個々の能力を高め、チーム力を発揮する～」
「チームメンバーが自ら考え行動するために必要なリーダーシップ」

多様な考えや価値観を持つ部下や後輩とどう接し、どう育成すればよいのか迷いや悩みはありませんでしょうか？私自身、パークの現場で約100名のアルバイトスタッフをまとめるリーダーになったとき、人事部で年上や同期の部下をもつことになったとき、各部署、各職種のプロフェッショナルを集めたプロジェクトリーダーになったとき。メンバーとの接し方に失敗し、信頼を失ってしまったことや成果は出ているけれどメンバーが疲弊してしまったこと、気を使いすぎて自分を見失ってしまったことなど、数えきれない失敗経験をしました。1人では成し遂げられないことも、チームで取り組めば実現できることが増えていきます。まずは「1」を強くし、そして「1＋１が2以上」になるようなチームを作り、チーム力を発揮するにはどうすればよいのか、悩み、壁にぶつかり、乗り越えを繰り返してきた経験をもとに、現在取り組んでいるリーダー育成で出会った多くの悩める上司と接した経験も加味してお話ができればと思います。その結果、少しでも上司のみなさんの笑顔が見られることを願っています。

実績

大阪ガス/HEPファイブ/アーバンリサーチ/UGG/アフラック生命保険/ニチリン/ダイシン物流/住友ゴム工業/池田泉州銀行/サトフードサービス/ニッソーネット/タマダ/大阪エル・シー・センター/メルパルク/関西スーパーマーケット/シマナカ/グリーンホスピタルマネジメント/ヒルトンホテル/芝パークホテル/富士屋ホテル/中央砕石/メディネット/京都セミコンダクター/大阪ベイタワー/ひかりメディカルグループ/自治体/大学　等多数

C-rays
株式会社シーレイズ　Tel: 03-6412-8297　Mail: info@c-rays.co.jp
～あなたの人生に“キッカケ”を。プロフェッショナルの声を届けます～